



事前に寄せられた主な運用事例、 信書便事業・信書便制度に関する 意見・要望について

令和 8 年 1 0 月 6 日
総務省情報流通行政局郵政行政部
企画課 信 書 便 事 業 室

1. 日頃、顧客から多く寄せられる要望及びその対処方法

事前に寄せられた主な事例	その対処方法
・信書物とそれ以外の区別について ・信書の定義がよくわからない	・パンフレット、総務省信書便ウェブサイト等を利用して丁寧に説明
・配達時間帯の指定希望について	・配達スケジュールを柔軟に調整、顧客の指定時間帯への対応を強化
・集配予定時間の遵守、期限内、確実な搬送について	・配達時間に余裕を持たせた運行計画 ・業務担当者に基本に愚直に対応を指示 ・道路状況(渋滞、工事等)をよく確認、渋滞等で遅れる場合は早めに連絡する
・配達状況、到着確認したかを知りたい	・対面配達で受領印、署名による受渡しで重要書類を確実に配達
・誤配の防止について	・受領及び配送時に宛名個数を相互確認しサイン(押印)を頂くよう徹底 ・丁寧な取扱いを徹底

2. 従業員や業務委託先に対する教育・訓練で工夫している点

(1) 従業員に対する教育・訓練

項目	事前に寄せられた主な事例
研修会の実施頻度、 タイミング	・社内イントラを利用して理解を深めている ・新規採用時に資料を基に教育 ・基本を繰り返し徹底
	・情報セキュリティ教育と併せて実施 ・プライバシーマークの研修と一緒に実施
	・毎日の朝礼等で注意喚起 ・毎週、安全ミーティングを実施、テキストや動画を使用 ・毎月実施している業務会議に併せて、年に数回勉強会を実施
教材内容等の工夫	・管理者が参加した信書便事業者協会主催の講習会資料等がわかりやすく研修に使用
	・問い合わせがあった事柄を共有し、定期的に事例問題を出す
	・過去の研修資料を定期的に周知
	・個人情報保護法や不正競争防止法等の関係法令に関連した社内規則の整備、及びそれが遵守されていることを確認するための社内監査や社内教育を実施 ・ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS))に関する国際規格)を取得

3. 信書便物の秘密の保護を確保するための共通認識の醸成

(2) 運用・OJTにおける工夫

項目	事前に寄せられた主な事例
運用時の工夫	・ドライバーが見えるところにルールを記載した掲示
	・データにしてスマートフォンに入れていつでも見られるようにする
	・機会を捉え、教育、指導、必要に応じて個人指導
	・個人情報保護全般として教育の実施
	・手順のみを伝えるのではなく、信書便物の秘密の保護の重要性も併せて伝えることで、認識の度合いを深めている
	・グループ内関係者への研修会と遵法教育
その他	・日頃からの声掛け及び速やかな指示
	・日々の基本的な行動を徹底すること
	・毎月1度、ドライバーの活動報告をヒアリング

(3) 業務委託先における教育・訓練

項目	事前に寄せられた主な事例
業務委託先における教育・訓練	・委託先運送会社を含め、信書便監理と安全の集合研修を実施
	・定期的に現地訪問し、現地で信書便研修を実施
	・マニュアル、ケーススタディ動画を展開して行動規範を遵守させる

4. ヒヤリハット事例あるいは取扱方法等の改善事例

項目	事前に寄せられた主な事例
信書便物の取扱いの徹底	・一般の貨物との違いが判る、事故(ヒヤリハット)事例を共有して、通常行っていることが信書便で事故につながることを強調 ・毎回の研修で繰り返しヒヤリハット事例を徹底、ヒヤリハットがあった段階で速やかに社員、委託先に共有、教育する ・信書便物ごと、配送持ち出し時、配送員にそれぞれ注意事項を確認してもらうようにしている ・関係者に不適切事例を共有し再発防止を徹底
受取人不在時の対応改善	・以前は配送員の判断に任されたことをマニュアルを整備管理者が顧客に連絡して対応方法を確認する体制に統一
その他	・緊急の道路工事がある場合への対応として情報流通に努めている ・信書を公共交通機関を使用してキャリーケースで送達する際に、電車内ではバンドでキャリーケースと手が離れないようにしている ・信書便袋の破れが放置されており、役所と協議して少しの破れでも交換するよう改善 ・仕分け棚の入れ間違いの防止 ・個人宛信書物について宛先が不明瞭の配送物は隣接する一般宅や店舗に確認せず依頼元に確認をするよう徹底

5. 日々の配送員運用で工夫している点

項目	事前に寄せられた主な事例
配送員の代替対応	・バックアップ要員を用意して突発的な際にも対応できるようにする ・他の運送業務との人員融通
	・全ドライバーが全配送の代行が可能なように、短時間であっても同乗研修させ急な欠勤にも即応できる体制とした ・配送箇所が交代できるよう複数配送箇所ができるようローテーションを行う ・代替要員を準備し、有休等の対策としている
交通事故の減少	・安全運転の注意喚起を書面で周知し、配達担当者が理解した旨の署名欄に、配達員の記名押印を実施
業務継続性のための対応	・小規模事業者は従業員の一人ひとりの事情を把握しやすく個別に働き方を調整できる強みをいかし「できる業務、できる時間」を組み合わせ働き続けられる環境作りと安定した配送体制の両立に努めている

6. 信書便事業・制度に関する主な意見・要望(1)

項目	主な意見・要望	総務省からの回答
制度周知に関する要望	信書便事業の市場を更に広げてほしい 信書便の認知度・理解度を高めてほしい 信書便事業者による公文書配送を行っていない自治体が多く、制度周知を行ってほしい	・信書や信書便の制度周知については、本省及び全国の総合通信局等において制度説明会を実施するとともに、自治体や地域の経済団体への個別訪問や、業界団体広報誌への寄稿を行うなど対応を行っているところで ・本省においては引き続き業界団体への個別訪問を実施するほか、総合通信局においても管轄内自治体等への個別訪問を強化するなど対応して参ります
特例子会社同士の意見交換について	・障害者を雇用する特例子会社の形態の信書便事業者間同士で意見交換会を開催してほしい ・信書便事業で雇用している障害者の雇用創出という観点から広報してほしい	・今回、特例子会社の事業者から事例紹介を実施しました。今後何らかの機会を設けることができないか検討課題としていきます ・障害者を雇用した事業者については今後、信書便事業の事例として紹介していきます
総務省HP	・「信書に該当する文書に関する指針」Q&A集が解りづらい、図解やよくある質問、具体例等をもっと増やし、目で見えてわかりやすい内容・表記へと工夫してほしい	・今後のホームページ改修の際の参考にさせていただきます

6. 信書便事業・制度に関する主な意見・要望(2)

項目	主な意見・要望	総務省からの回答
事業継続の課題	・自治体の業務が単年度契約であり、専用車両や設備、人材教育への長期的な回収が困難。地域の小規模事業者が継続して高い品質を提供していくためには、発注者と事業者双方が検討できる環境が望ましい	・事業者からの要望については自治体にも伝えできるだけ改善を図っていきます